

**HASIL MONITORING DAN EVALUASI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PENGADILAN NEGERI KABUPATEN KEDIRI
KELAS IA**



**TRIWULAN I
BULAN JANUARI – MARET
TAHUN 2024**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu aspek manajemen yang ikut menentukan keberhasilan pencapaian tujuan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk mengamati/mengetahui perkembangan dan kemajuan/identifikasi dan permasalahan serta antisipasi/upaya pemecahannya. Evaluasi menurut OEDD disebut bahwa Evaluasi merupakan proses menentukan atau pentingnya suatu kegiatan kebijakan atau program. Betapapun perencanaan telah dibuat secara baik, akan tetapi jika tidak disertai dengan Monitoring dan Evaluasi, maka hasil yang akan diperoleh kurang maksimal. Oleh karena itu Monitoring dan Evaluasi memegang peranan yang sangat penting guna mengontrol kinerja aparat pelaksana agar setiap pelaksanaan pekerjaan tidak menyimpang dari program yang telah ditentukan serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau ketentuan-ketentuan yang telah dibakukan.

Monitoring dan Evaluasi bersifat membantu agar sasaran yang ditetapkan organisasi dapat tercapai dan secara dini menghindari terjadinya penyimpangan pelaksanaan, penyalahgunaan wewenang, pemborosan dan kebocoran.

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap penyelenggaraan administrasi publik memicu timbulnya gejolak yang berakar pada ketidakpuasan dimana tuntutan semakin tinggi diajukan terhadap pertanggung jawaban yang diberikan oleh penyelenggara negara atas kepercayaan yang diamanatkan kepada mereka. Transparansi dan akuntabilitas merupakan syarat adanya efektivitas tata kelola (*effective governance*) pemerintahan.

Monitoring dan Evaluasi hakekatnya adalah untuk mengamati/mengetahui perkembangan dan kemajuan, identifikasi dan permasalahan serta antisipasi/upaya pemecahannya, apakah sesuatu telah berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Monitoring dan Evaluasi Internal pada Pengadilan Negeri dilakukan oleh Panitera yang ditunjuk berdasarkan surat keputusan Ketua Pengadilan Negeri untuk melakukan Monitoring dan Evaluasi pada bidang masing-masing didalam lingkup organisasi Pengadilan Negeri tersebut.

Monitoring dan Evaluasi merupakan unsur penting dalam proses terwujudnya pelayanan yang prima dan transparan kepada masyarakat yang mencari keadilan di Pengadilan Negeri. Dalam Monitoring dan Evaluasi ini Panitia berpedoman pada Buku IV Tata Laksana Monitoring dan Evaluasi Peradilan.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional mengamanatkan Pengendalian dan Evaluasi terhadap pelaksanaan rencana Pembangunan;
2. Peraturan Pemerintah nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian Dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
4. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : KMA/032/SK/IV/2006 tanggal 4 April 2006 tentang Pemberlakuan Buku I Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Pengadilan;
5. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor KMA/080/SK/VIII/2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan Di Lingkungan Lembaga Peradilan;
6. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan;
7. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1-144/KMA/SK/II/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
8. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
9. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : KMA/096/SK/X/2006 tanggal 20 Oktober 2006 tentang Tanggung Jawab Ketua Pengadilan Tingkat Banding dan Ketua Pengadilan Tingkat Pertama Dalam Melaksanakan Tugas Pengawasan;

C. Tujuan Pelaksanaan Monev dan Tindak Lanjut

1. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring adalah pengumpulan dan analisis Informasi secara sistematis mengenai perkembangan program atau kegiatan Monitoring memperbaiki efisiensi dan efektivitas program atau kegiatan dan atau organisasi Didasarkan pada satuan target dan aktifitas yang direncanakan Membantu pekerjaan agar tetap di dalam jalur yang tepat dan memberi tahu manajemen jika terdapat penyimpangan atau kesalahan Memberi tahu apakah sumber daya mencukupi dan digunakan secara tepat, dan kegiatan berjalan sesuai rencana;

Tujuan Monitoring yaitu sebagai berikut:

- a. Menjaga agar program/kegiatan yang sedang diimplementasikan sesuai dengan tujuan dan sasaran;
- b. Menemukan kesalahan sedini mungkin sehingga mengurangi resiko yang lebih besar;
- c. Melakukan tindakan modifikasi terhadap program/kegiatan apabila hasil monitoring mengharuskan untuk itu;
- d. Mencegah terjadinya penyimpangan, mal administrasi, dan ketidak efisienan penyelenggaraan peradilan;
- e. Menilai kinerja;

Evaluasi adalah perbandingan antara dampak program atau kegiatan yang nyata dengan dampak yang diharapkan dalam rencana mempelajari apa yang telah dilakukan. apa yang telah tercapai dan bagaimana mencapainya. Dapat bersifat Formal (dilakukan sepanjang pelaksanaan proyek tersebut) atau sumatif (mempelajari proyek yang sudah selesai dilaksanakan)

Tujuan Evaluasi sebagai berikut:

- a. Menentukan tingkat kinerja program/kegiatan untuk dapat diketahui pencapaian tujuan dan sasarnya;
- b. Mengukur tingkat efisiensi program /kegiatan untuk dapat diketahui berapa biaya dan manfaat;
- c. Menemukan kesalahan sedini mungkin sehingga mengurangi resiko yang lebih besar;
- d. Melakukan tindakan modifikasi terhadap program/kegiatan apabila

- c. Menemukan kesalahan sedini mungkin sehingga mengurangi resiko yang lebih besar;
- d. Melakukan tindakan modifikasi terhadap program/kegiatan apabila hasil monitoring mengharuskan untuk itu;
- e. Mencegah terjadinya penyimpangan, mal administrasi, dan ketidak efisienan penyelenggaraan peradilan;
- f. Menilai kinerja;

2. Tindak lanjut

Tindak lanjut adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian suatu permasalahan sehingga permasalahan tersebut dapat terselesaikan.

Tujuan tindak lanjut sebagai berikut:

- a. Menentukan perbaikan hal-hal yang masih lemah, kurang tepat atau kurang relevan dengan tujuan yang akan dicapai;
- b. Mengembangkan program dengan menambah atau merubah beberapa hal yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan atau efektifitas program;

D. Manfaat Evaluasi:

Impact Log (studi dampak) Impact Log : adalah dampak dari aktivitas yang dilakukan organisasi yang pada gilirannya akan menjadi bahan evaluasi bagi program selanjutnya;

E. Ruang Lingkup

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2024

F. Langkah-langkah Pelaksanaan

Dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Meninjau melalui prosedur atau aktivitas kerja untuk memastikan apakah prosedur kerja tersebut mudah dipahami oleh staf program;
2. Membandingkan proses dengan standar yang berlaku lingkup monev yang telah disepakati kebijakan mutu organisasi dan memeriksa proses kerja dan laporan kegiatan dilapangan;
3. Evaluasi pengendalian intern/sistem manajemen objek pemeriksaan;

secepatnya; Monitoring dan Evaluasi rutin/reguler dilakukan dalam bentuk pemeriksaan, yaitu dengan mekanisme pengamatan yang dilakukan dari dekat, dengan cara mengadakan perbandingan antara sesuatu yang telah atau akan dilaksanakan, dengan sesuatu yang seharusnya dilaksanakan menurut ketentuan peraturan yang berlaku;

5. Seluruh temuan dituangkan pada lembar temuan;

G. Waktu Monitoring dan Evaluasi serta Tindak Lanjut

Monitoring dan Evaluasi serta Tindak lanjut dilaksanakan untuk Triwulan I Tahun 2024 dilaksanakan pada April 2024.

BAB II

TINDAK LANJUT HASIL MONITORING DAN EVALUASI SKM TRIWULAN I TAHUN 2024

Dari hasil Monitoring dan Evaluasi terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Kab. Kediri pada Triwulan I tahun 2024, adapun nilai tertinggi dan terendahnya sebagai berikut:

- Indeks Survey Kepuasan Masyarakat Tertinggi terdapat pada:
 1. Kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan, dengan nilai rata-rata 3,922 kategori sangat baik;
 2. Kemudahan prosedur pelayanan, dengan nilai rata-rata 3,882 kategori sangat baik;
 3. Biaya / tarif pelayanan sesuai tarif resmi, dengan nilai rata-rata 3,882 kategori sangat baik.

- Indeks Survey Kepuasan Masyarakat terendah terdapat pada:
 1. Kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan, dengan nilai rata-rata 3,863 kategori sangat baik.
 2. Kesesuaian hasil yang didapat dari pelayanan, dengan nilai rata-rata 3,863 kategori sangat baik.
 3. Kemudahan prosedur pelayanan, dengan nilai rata-rata 3,882 kategori sangat baik.

Tindak Lanjut Atas Indeks Survey Persepsi Anti Korupsi Terendah sebagai berikut:

1. Kecepatan waktu dalam memeberikan pelayanan :
 - Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri menyampaikan agar pegawai PTSP memahami kecepatan waktu pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku;
 - Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri menenkankan kepada pegawai PTSP untuk mengetahui tentang berapa lama para pencari keadilan memiliki waktu untuk sebuah pelayanan

LAYANAN PIDANA

NO	JENIS PRODUK PELAYANAN	PERISWAJIAN	JANGKA WAKTU	Biaya / Tarif
1	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	
2	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	
3	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	
4	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	
5	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	
6	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	
7	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	
8	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	

LAYANAN HUKUM

NO	JENIS PRODUK PELAYANAN	PERISWAJIAN	JANGKA WAKTU	Biaya / Tarif
1	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	
2	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	
3	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	
4	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	
5	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	
6	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	
7	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	
8	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	
9	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	
10	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	

LAYANAN UMUM

NO	JENIS PRODUK PELAYANAN	PERISWAJIAN	JANGKA WAKTU	Biaya / Tarif
1	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	
2	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	

LAYANAN PERDATA

NO	JENIS PRODUK PELAYANAN	PERISWAJIAN	JANGKA WAKTU	Biaya / Tarif
1	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	
2	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	
3	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	
4	Pelayanan Perksa Pidana	Berita pidana pidana dan tuntutan	30 menit	

Daftar Waktu dan Tarif layanan di PTSP, bisa dilihat langsung pencari keadilan di meja PTSP.

2. Kesesuaian hasil yang didapat dari pelayanan yang diberikan
 - Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri menyampaikan agar pegawai PTSP memahami jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP yang berlaku;
 - Supervisor PTSP dan Pengawas PTSP melakukan pembinaan terhadap petugas/pelaksana PTSP dengan cara memberi pengetahuan secara rutin mengenai produk layanan masing-masing meja PTSP, mengevaluasi sejauh mana pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman petugas PTSP serta memberikan reward kepada petugas PTSP yang kinerjanya paling baik;



Briefing dan Evaluasi setelah jam kerja selesai oleh Hakim Pengawas.

3. Kemudahan prosedur pelayanan pengadilan

- Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri melalui Hakim Pengawas PTSP mengingatkan agar pegawai PTSP sebagai citra dan gambaran Pengadilan;
- Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri menyampaikan kepada Hakim Pengawas PTSP agar melakukan briefing 2 kali dalam sehari, untuk mengetahui permasalahan yang ada di PTSP, sekali pada pagi hari dan sekali pada sore hari;
- Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri mengatakan Petugas PTSP diberikan pemahaman mengenai persyaratan yang diperlukan terkait layanan di PTSP;
- Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri mengatakan bahwasanya PTSP tidak boleh kosong agar mempermudah melakukan pelayanan kepada pencari keadilan;



Meja PTSP Pengadilan Negeri Kab. Kediri Kelas I A

BAB III

KESIMPULAN

Bahwa berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam laporan tindak lanjut tersebut, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pegawai PTSP harus memahami kecepatan waktu pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku .
2. Selalu dilakukan hasil pelayanan yang lebih baik sesuai dengan jenis layanan Pengadilan yang diberikan.
3. Pimpinan Pengadilan Negeri Kab Kediri menyampaikan akan terus berupaya meningkatkan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Kab.Kediri;

Demikianlah Laporan Tindak Lanjut atas Monitoring dan Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Bulan Januari - Maret 2024 pada Pengadilan Negeri Kab. Kediri.

Kediri , April 2024

Panitera Muda Hukum



GITA TRIYANTO NURCAHYO, S.E.,S.H.

NIP. 19790920 200604 1 003